

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen internal telah banyak diteliti dengan menggunakan istilah *Internal Service Quality* (ISQ). Penelitian terdahulu banyak mengimplementasikan kasus ISQ ke dalam perusahaan di bidang jasa seperti penelitian yang dilakukan Gao-Liang Wang di bidang perhotelan, kemudian Bellou dan Andronikidis (2008) di sektor bank, Dauda dan Maishanu (2013) di bidang pendidikan. Penelitian-penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui seberapa pentingnya ISQ bagi perusahaan. Menurut Vandermerwe dan Gilbert (1989) *Internal Service Quality* apabila dikelola dengan baik maka akan membantu perusahaan menjadi lebih unggul dari pada pesaing, karena dapat menambah nilai tersendiri untuk produk dan layanan yang ditawarkan. Maka apabila tidak dikelola dengan baik maka dapat merusak perusahaan itu sendiri. Layanan internal yang buruk akan menyia-nyiakan biaya, waktu, dan kesempatan yang dimiliki perusahaan.

Banyak peneliti memberikan bukti melalui literatur bahwa kualitas pelayanan kepada pelanggan internal adalah salah satu alasan untuk meningkatkan kesuksesan dan kinerja organisasi yang lebih baik (Rafiq & Ahmed, 2000). Hallowell et al, (1996) mengusulkan bahwa ISQ adalah kompetensi karyawan untuk memuaskan pelanggan. Secara khusus, mereka mendukung gagasan bahwa ISQ menciptakan kepuasan lebih dibandingkan dengan upah dan tunjangan yang nantinya berimbas pada kinerja. Karena itu terdapat pengaruh antara kualitas layanan internal yang baik dengan kinerja karyawan.

Bruhn (2003) mengakui bahwa ‘kepuasan pelanggan internal yang merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan hubungan pelanggan, untuk mencapai kepuasan pelanggan eksternal yang lebih tinggi, retensi dan kesuksesan jangka panjang keuangan’. Newman (2001) mendukung gagasan bahwa kemampuan pelayanan seorang pekerja tergantung pada kualitas

proses internal, sumber daya yang tersedia dan pengakuan. Kemampuan ini mempengaruhi kepuasan kerja karyawannya, kemauan untuk tetap di organisasi dan kualitas pelayanan disediakan. Sehingga mempengaruhi kepuasan eksternal pelanggan. Kepuasan kerja membuat karyawan bekerja lebih keras dan lebih positif, sehingga mempengaruhi kinerja organisasi. Selanjutnya didukung beberapa penelitian (Motowidlo:1984 ; Petty, McGee, and Cavender:1984) diharapkan, dalam upaya untuk menyediakan layanan yang efektif, kualitas layanan internal, kepuasan karyawan dan kinerja. Dari uraian diatas masih sedikit pembahasan mengenai pengaruh langsung layanan internal terhadap kinerja. Sehingga penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai kualitas layanan internal.

Faktor kunci keberhasilan yaitu berorientasi pada layanan organisasi yang dianggap ‘modal manusia’, karena mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kinerja (McCartney and Rosenthal; 2000). Komitmen adalah (Brett, Cron, & Slocum, 1995; Mowday, Porter, & Steers, 1982) rasa keterikatan secara emosional karyawan terhadap organisasi serta penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi. Komitmen penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Mowday et al. (1982) menyarankan agar karyawan baru dapat memilih pekerjaan mereka dengan komitmen dan masuk ke dalam perusahaan dengan komitmen yang tinggi. Hal-hal tersebut bertujuan untuk memotivasi karyawan yang kurang dalam pengalaman kerja. Oleh karena itu diasumsikan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan berperilaku sesuai dengan tujuan organisasi. Inilah mengapa komitmen dapat meningkatkan kinerja. Selain komitmen, kepuasan kerja karyawan juga menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sudah banyak penelitian mengenai keterkaitan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan (Petty, McGee, & Cavender:1984 :Shore and Marti; 1989). Penelitian yang dilakukan oleh Shore dan Martin (1989) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mempengaruhi lebih kuat terhadap kinerja daripada komitmen. Kepuasan di butuhkan agar terjadi hubungan timbal balik karyawan terhadap perusahaan.

Karena tercipta rasa puas maka menciptakan perasaan senang dalam bekerja serta termotivasi untuk meningkatkan kinerja.

Penelitian ini adalah untuk mereplikasi sebagian dari Sharma *et al* (2016) pada Journal of Service Management, dengan judul artikel “*Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance: Exploring the focal role of employee well-being*”. Penulis mereplikasi sebagian jurnal tersebut dengan karyawan pada PT. Prima Sejati Sejahtera sebagai obyek penelitian dengan menghilangkan variabel kesejahteraan karyawan (*Employee well-being*) karena tidak ditemukan artikel lain yang mendukung variabel tersebut dimana variabel kesejahteraan karyawan memiliki tiga fungsi variabel yaitu sebagai variabel dependent, variabel independent, dan variabel mediasi. Di dalam penelitian Sharma *et al* (2016) juga dijelaskan bahwa salah satu gap dalam penelitiannya adalah hampir tidak ada penelitian yang mendukung peran kesejahteraan karyawan dalam hubungan ISQ pada kinerja karyawan.

Oleh sebab itu penulis membuat judul PENGARUH *INTERNAL SERVICE QUALITY* PADA KEPUASAN KARYAWAN, KOMITMEN KARYAWAN DAN KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN PT PRIMA SEJATI SEJAHTERA)